



トラブルシューティング ガイド

HP Business Desktop dx5150モデル

製品番号 : 375373-291

2004年12月

このガイドでは、各製品のトラブルシューティングに役立つヒントと解決方法について説明します。また、ハードウェアとソフトウェアで発生する可能性のあるトラブルについても説明します。

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

Microsoft、MS-DOS、Windows、およびWindows NTは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

その他、本書に掲載されている会社名、製品名はそれぞれ各社の商標または登録商標です。

HP 製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。**本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。**本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては、責任を負いかねますのでご了承ください。

本書には、著作権によって保護された所有権に関する情報が掲載されています。本書のいかなる部分も、Hewlett-Packard Companyの書面による承諾なしに複写、複製、あるいは他言語へ翻訳することはできません。

本製品は、日本国内で使用するための仕様になっており、日本国外で使用される場合は、仕様の変更を必要とすることがあります。

本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。

以下の記号は、本文中で安全上重要な注意事項を示します。



警告：その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こす恐れがあるという警告事項を表します。



注意：その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こす恐れがあるという注意事項を表します。

トラブルシューティング ガイド
HP Business Desktop dx5150モデル
初版 2004年12月
製品番号：375373-291

日本ヒューレット・パッカード株式会社

目次

1 コンピュータの診断機能

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ	1-1
[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認	1-2
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール	1-3
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用	1-4
[Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行	1-6
[Configuration Record]ユーティリティ	1-8
[Configuration Record]ユーティリティのインストール	1-9
[Configuration Record]ユーティリティの実行	1-9
ソフトウェアの保護	1-10
ソフトウェアの復元	1-10

2 診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

快適に使用していただくために	2-1
お問い合わせになる前に	2-2
問題解決のヒント	2-4
一般的なトラブルの解決方法	2-6
電源に関するトラブルの解決方法	2-10
ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-12
ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-15
モニタに関するトラブルの解決方法	2-18
オーディオに関するトラブルの解決方法	2-22
プリンタに関するトラブルの解決方法	2-25
キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法	2-26
ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法	2-28
ネットワークに関するトラブルの解決方法	2-30
メモリに関するトラブルの解決方法	2-34
プロセッサに関するトラブルの解決方法	2-35
CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法	2-36
USBメモリに関するトラブルの解決方法	2-37
インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法	2-38
ソフトウェアに関するトラブルの解決方法	2-40
カスタマ サポートのご利用について	2-41

A POSTエラー メッセージ

POST時の数値コードおよびテキスト メッセージ	A-2
POST時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断	A-4

B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

パスワード ジャンパの再設定	B-2
CMOSの消去とリセット	B-4
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用したCMOSのリセット	B-4
CMOSスイッチを使用したCMOSのリセット	B-5
CMOSのバックアップ	B-7

C アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

索引

コンピュータの診断機能

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ

Microsoft® Windows® XPの実行中に[Diagnostics for Windows]ユーティリティを使用すると、お使いのコンピュータのハードウェアおよびソフトウェアのコンフィギュレーション情報を表示することができます。また、コンピュータのサブシステムにハードウェアおよびソフトウェアのテストを実行することができます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティを実行すると、コンピュータの現在のコンフィギュレーションを示す[概要]画面が表示されます。この[概要]画面から、コンピュータについてのいくつかの情報カテゴリと、[テスト]タブにアクセスすることができます。各画面に表示された情報は、ファイルに保存したり、印刷したりすることができます。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、[テスト]ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラーメッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェックボックスが表示されます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティを使用すると、コンピュータに取り付けられているデバイスがすべて、システムに認識されており、正常に機能しているかどうかを判断できます。テストの実行は任意ですが、新しいデバイスを取り付けたり接続したりした後には実行することをお勧めします。

HPがサポートしていない他社製のデバイスは、[Diagnostics for Windows]ユーティリティでは検出されない場合があります。ユーティリティから生成された情報は、保存、印刷、または表示します。サポート窓口にお問い合わせの際は、事前にテストを実行し、結果を印刷して手元に用意しておいてください。

[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認

一部のコンピュータには、出荷時に[Diagnostics for Windows]がプリロードされていますが、インストールはされていません。ユーザ自身が[Diagnostics for Windows]を他のユーティリティとともにインストールしたか、または他のユーザがインストールしている場合があります。

[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかを確認するには、以下の手順で操作します。

1. [Diagnostics for Windows]アイコンにアクセスします。Windows XP Home またはWindows XP Professionalで[スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します。
2. [コントロール パネル]に表示されたアイコンを確認します。
 - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されている場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはインストールされています。
 - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されていない場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはロードされている可能性がありますインストールはされていません。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがプリロードされていない場合は、[Diagnostics for Windows]のSoftPakを次のWebサイトからダウンロードできます。

<http://www.hp.com/support>

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがハードディスク ドライブにロードされていてもまだインストールされていない場合にのみ、以下の手順で操作します。

1. すべてのWindowsアプリケーションを終了します。
2. 以下の手順で[Diagnostics for Windows]ユーティリティをインストールします。
 - ❑ Windows XPで、[スタート]→[Software Setup] (ソフトウェアのセットアップ) アイコンの順に選択します。[Diagnostics for Windows]→[次へ]ボタンの順に選択し、画面の指示に従います。
 - ❑ [Software Setup]アイコンがデスクトップまたは[スタート]メニューに表示されない場合は、**C:\CPQAPPS\DIAGS**ディレクトリからセットアッププログラムを実行するか、または[スタート]→[ファイル名を指定して実行]の順に選択してコマンドラインに「**C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**」と入力します。
3. [次へ]をクリックして[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを開始します。
4. インストールが終了すると、システムの再起動を促すメッセージが表示されるか、システムが自動的に再起動されます。メッセージが表示されたら、[終了]または[完了]をクリックしてシステムを再起動するか、[キャンセル]をクリックしてインストールプログラムを終了します。[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを完了するには、システムを再起動する必要があります。



お使いのコンピュータにインストール済みの[Diagnostics for Windows]ユーティリティをアップグレードする場合は、<http://www.hp.com/support>にアクセスして、最新の[Diagnostics for Windows]のSoftPakを確認しダウンロードします。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用

以下の手順で、カテゴリを使用します。

1. [スタート]→[HPインフォメーション センター]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。または、[スタート]→[コントロール パネル]→[Diagnostics for Windows]アイコンの順に選択することもできます。

ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。

2. 特定のハードウェアまたはソフトウェアに関する情報を調べる場合は、[カテゴリ]プルダウン メニューから目的のカテゴリを選択するか、ツールバー上の該当するアイコンをクリックします。



ツールバーのアイコン上にポインタを合わせると、そのアイコンのカテゴリ名が表示されます。

3. 選択したカテゴリに関してさらに詳しい情報を調べる場合は、ウィンドウの左下隅にある[インフォメーション レベル]ボックスの[詳細]をクリックします。または、画面の一番上にある[レベル]をクリックし、[詳細]を選択します。

4. この情報を確認し、必要に応じて印刷したり保存したりします。



表示されている情報を印刷する場合は、[ファイル]メニューから[印刷]を選択します。[詳細情報レポート（全カテゴリ）]、[基本情報レポート（全カテゴリ）]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択し、[OK]をクリックして、目的のレポートを印刷します。



表示されている情報を保存する場合は、[ファイル]メニューから[名前を付けて保存]を選択します。[詳細情報レポート（全カテゴリ）]、[基本情報レポート（全カテゴリ）]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択し、[OK]をクリックして、目的のレポートを保存します。

5. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Diagnostics for Windows]ユーティリティを終了します。

メニュー バー：ファイル、カテゴリ、ナビゲーション、レベル、タブ、ヘルプ

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ画面の一番上には、次の6つのプルダウンメニューから成るメニューバーが表示されます。

- [ファイル]：[名前を付けて保存]、[印刷]、[プリンタの設定]、[終了]
- [カテゴリ]：次のセクションのカテゴリの一覧を参照
- [ナビゲーション]：[前のカテゴリ（F5）]、[次のカテゴリ（F6）]
- [レベル]（画面上の情報量）：[基本（F7）]、[詳細（F8）]
- [タブ]：[概要]、[テスト]、[ステータス]、[ログ]、[エラー]
- [ヘルプ]：[目次]、[ヘルプの使い方]、[バージョン情報]

ツール バー：各情報カテゴリを示すアイコン

メニューバーの下にあるツールバーに、コンピュータの以下の情報カテゴリに対応するアイコンの列が表示されます。

- [システム]：システムボード、ROM、日付および時刻の情報
- [資産管理]：資産タグ、システムのシリアル番号、およびプロセッサの情報
- [入力装置]：キーボード、マウス、およびジョイスティックの情報
- [通信]：システム内のポートと各ポートの情報
- [記憶装置]：システム内の記憶装置と各装置の情報
- [ビデオ]：グラフィックスシステムの情報
- [メモリ]：システムボードおよびWindowsのメモリ情報
- [マルチメディア]：オプティカル記憶装置（CD、DVDなど）およびオーディオ装置の情報
- [Windows]：Windowsの情報
- [システムアーキテクチャ]：PCIデバイスの情報
- [リソース]：IRQ、I/O、およびメモリマップの情報
- [システムヘルス]：システムの温度とハードディスクドライブのステータス
- [その他]：CMOS、DMI、BIOS、システム、製品名、およびシリアル番号

タブ：概要、テスト、ステータス、ログ、エラー

ツール バーの下に、次の5つのタブが表示されます。

- **[概要]** : **[概要]**ウィンドウに、コンピュータについての全般的な情報が表示されます。ユーティリティを開始したときに、このウィンドウが最初に表示されます。ウィンドウの左側にはハードウェア情報、右側にはソフトウェア情報が表示されます。
- **[テスト]** : **[テスト]**ウィンドウを使用して、システム内のテストする部分を選択することができます。また、テストのタイプとテスト モードも選択できます。
- **[ステータス]** : **[ステータス]**ウィンドウに、現在進行中のテストのステータスが表示されます。**[テスト キャンセル]**ボタンをクリックしてテストを中止することもできます。
- **[ログ]** : **[ログ]**ウィンドウに、各デバイスのテストのログが表示されます。
- **[エラー]** : **[エラー]**ウィンドウに、デバイスのテスト中に発生したエラーが表示されます。テストされたデバイス、エラーの種類と数、およびエラー コードが一覧表示されます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行

以下の手順で、診断テストを実行します。

1. **[スタート]**→**[HPインフォメーション センター]**→**[Diagnostics for Windows]**の順に選択します。または、**[スタート]**→**[コントロール パネル]**→**[Diagnostics for Windows]**アイコンの順に選択することもできます。
ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。アイコンの列の下に、**[概要]**、**[テスト]**、**[ステータス]**、**[ログ]**、および**[エラー]**の5つのタブが表示されます。
2. **[テスト]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックして、**[テスト]**を選択します。
3. 次のオプションのうち1つを選択します。
 - ❑ **[クイック テスト]** : 各デバイスに対して一般的なテストをすばやく実行します。**[自動実行]**モードが選択されていれば、ユーザの操作は必要ありません。
 - ❑ **[完全テスト]** : 各デバイスに対して詳細なテストを実行します。**[対話形式]**モードまたは**[自動実行]**モードを選択できます。

- ❑ **[カスタム テスト]**: ユーザが選択したテストだけを実行します。各デバイスの一覧が表示されるので、テストしたいデバイスのチェック ボックスを選択します。選択すると、赤いチェック マークがボックス内に表示されます。選択したテストによっては、ユーザの操作が必要なものもあります。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、**[テスト]**ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラー メッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェック ボックスが表示されます。

4. **[対話形式]**または**[自動実行]**モードを選択します。**[対話形式]**を選択すると、テストを行っている間にダイアログ ボックスが表示されるので、メッセージに従って入力する必要があります。テストによっては対話が必須なため、**[自動実行]**を選択するとエラー メッセージが表示されたり、テストが中断されたりします。
 - ❑ **[対話形式]**では、デバイスの診断テストの手順を最大限に管理できます。テストにパスしているかどうかはユーザ自身で判断します。また、デバイスの取り付けまたは取り外しを求める画面が表示されることがあります。
 - ❑ **[自動実行]**では、入力画面は表示されません。エラーが発見された場合、診断テストの完了時に表示されます。
5. ウィンドウの下部にある**[テスト開始]**ボタンをクリックします。テストの進行状況とテスト結果を示すテスト ステータスが表示されます。テストの内容をさらに詳しく表示するには、**[ログ]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックし、**[ログ]**を選択します。
6. テスト レポートを表示するには、以下のタブを選択します。
 - ❑ **[ステータス]**タブには、現在の診断セッションの間に実行、合格、および失敗した診断テストの要約が表示されます。
 - ❑ **[ログ]**タブには、コンピュータで実行する診断テスト、各診断テストの実行済回数、各診断テストで発見されたエラーの数、および各診断テストの実行時間の合計の一覧が表示されます。
 - ❑ **[エラー]**タブには、コンピュータで見つかったすべてのエラーおよびエラー コードの一覧が表示されます。

7. テスト レポートを保存するには、以下の操作を行います。
 - ☐ **[ログ]**タブのレポートを保存するには、**[ログ]**タブで**[保存]**ボタンを選択します。
 - ☐ **[エラー]**タブのレポートを保存するには、**[エラー]**タブで**[保存]**ボタンを選択します。
8. テスト レポートを印刷するには、以下の操作を行います。
 - ☐ レポートが**[ログ]**タブに表示されている場合は、**[ファイル]**→**[保存]**の順に選択して保存してから、選択したフォルダ内のファイルを印刷します。
 - ☐ レポートが**[エラー]**タブに表示されている場合は、**[エラー]**タブの**[印刷]**ボタンをクリックします。
9. エラーが発見された場合、**[エラー]**タブをクリックすると、エラーの詳細な情報と対処方法が表示されます。この対処方法に従って操作し、ユーザ自身で問題を解決できる場合があります。
10. **[印刷]**をクリックするか、またはエラーの情報をファイルに保存しておいてください。サポート窓口に問い合わせる際に、必要となることがあります。
11. **[ファイル]**メニューから**[終了]**を選択して**[Diagnostics for Windows]**ユーティリティを終了します。

[Configuration Record]ユーティリティ

[Configuration Record]ユーティリティは、他のマネジメント ツールと同様の、Windows ベースの情報収集ツールです。このユーティリティでは、コンピュータのさまざまなサブシステムからソフトウェアとハードウェアの重要な情報を集めて、コンピュータの全体像を表示できます。また、自動的にコンフィギュレーションの変更を検出し、比較を行って、コンピュータのコンフィギュレーション情報の履歴を保持する機能もあります。この情報は、複数のセッションの履歴として保存されます。

このユーティリティは、コンピュータをオフラインにすることなく問題を解決するため、またコンピュータの可用性を最大限に高めるために開発されました。このユーティリティで収集された情報はシステムの問題を解決する際に役立ち、この情報によって、問題解決の第一段階であるシステムのコンフィギュレーション情報の確認をすばやく簡単にできるため、問題解決のプロセスが簡素化されます。

[Configuration Record]ユーティリティでは、ハードウェアとオペレーティングシステムソフトウェアについての情報が自動的に収集され、システムの全体像が表示されます。このユーティリティで、ROM、資産タグ、プロセッサ、物理ドライブ、PCIデバイス、メモリ、ビデオグラフィックス、オペレーティングシステムのバージョン番号、オペレーティングシステムのパラメータ、およびオペレーティングシステムの起動ファイルについての情報が収集され、表示されます。元の Base.log ファイルが cpqdiags ディレクトリ内にある場合は、分割ウィンドウ内で Now.log ファイルの隣にこの Base.log ファイルが表示され、2つのログの違いが赤色で表示されます。

[Configuration Record]ユーティリティのインストール

[Configuration Record]は[Diagnostics for Windows]に含まれています。

[Diagnostics for Windows]をインストールすると、同時に[Configuration Record]もインストールされます。

[Configuration Record]ユーティリティの実行

以下の手順で、このユーティリティを実行します。

1. [スタート]→[HPインフォメーション センター]→[Configuration Record]の順に選択します。または、[スタート]→[コントロール パネル]→[Configuration Record]アイコンの順に選択することもできます。



[Configuration Record]ユーティリティには、[差分のみ表示]と[全てを表示]の2つの表示オプションがあります。デフォルトで設定されている[差分のみ表示]では違いのみが表示されるため、すべてのテキストは赤色で表示されます。[全てを表示]に切り替えると、システムの全体像が表示されます。

2. デフォルトの表示は、**[差分のみ表示]**です。**[Configuration Record]**ユーティリティによって収集されたすべての情報を表示する場合は、ウィンドウの一番上の**[表示]**をクリックし、**[全てを表示]**を選択します。または、**[全て表示]**アイコンをクリックします。
3. 左または右のウィンドウの情報を保存するには、**[ファイル]→[保存]**の順に選択した後、**[左側のファイル]**または**[右側のファイル]**を選択します。



コンピュータのコンフィギュレーションを定期的に保存しておく、コンフィギュレーションの履歴を維持できるようになります。デバッグが必要なシステムの問題が発生したときには、カスタマセンターでサポートを受ける場合にこの履歴が役に立つことがあります。

4. **[ファイル]**メニューから**[終了]**を選択して**[Configuration Record]**ユーティリティを終了します。

ソフトウェアの保護

ソフトウェアを損失したり破損したときのために、すべてのシステム ソフトウェア、アプリケーション、およびハードディスク ドライブに保存されている関連ファイルのバックアップをとっておいてください。ファイルをバックアップする方法については、オペレーティング システムに付属のマニュアルまたはバックアップ ユーティリティのマニュアルを参照してください。

ソフトウェアの復元

Restore Plus! CDを使用して、Windows オペレーティング システムとソフトウェアを購入時の初期状態に復元することができます。この機能の使用方法については、Restore Plus! CDに付属の説明を参照してください。

診断ユーティリティを使用しない トラブルシューティング

この章では、ディスケット ドライブ、ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、グラフィックス、オーディオ、メモリ、およびソフトウェアなどの一般的なトラブルについて、原因と解決方法を説明します。コンピュータの使用中にトラブルが発生した場合は、この章に示す表で原因と解決方法を参照してください。



起動時のPOST（Power-On Self Test、電源投入時のセルフテスト）実行中に表示されるメッセージ（POST メッセージ）については、「[付録A POST エラーメッセージ](#)」を参照してください。

快適に使用していただくために



警告：コンピュータの使用方法を誤ったり、安全で快適な環境で使用されていない場合には、操作する人の健康を損なうおそれがあります。作業場所を選択したり、快適な作業環境を整えたりする方法について詳しくは、Documentation CD（ドキュメンテーションCD）に収録されており、弊社のWebサイト<http://www.hp.com/ergo>からも入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。

お問い合わせになる前に

コンピュータにトラブルが発生した場合は、テクニカル サポートにお問い合わせになる前に次の解決方法から適切なものを実行して、トラブルの解決を試みてください。

- [Diagnostics for Windows]ユーティリティを実行します。詳しくは、「[第1章 コンピュータの診断機能](#)」を参照してください。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「[付録A POSTエラー メッセージ](#)」を参照してください。
- 画面に何も表示されない場合は、モニタのケーブルを他のビデオ ポートに接続します (使用できる場合)。または、正しく機能するモニタと交換します。
- ネットワークに接続しているときにトラブルが発生した場合は、別のケーブルを使用して他のコンピュータをネットワークに接続してみて、元のネットワーク コネクタまたはケーブルに問題がないか確認します。
- 新しいハードウェアを取り付けてから問題が発生した場合は、そのハードウェアを取り外して、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- 新しいソフトウェアをインストールしてから問題が発生した場合は、そのソフトウェアをアンインストールして、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- コンピュータをSafeモードで起動してみて、すべてのドライバがロードされなくても起動するか確認します。オペレーティング システムを起動するときは、前回正常起動時の構成を使用します。
- <http://www.hp.com/support/>にある、オンライン テクニカル サポートを参照します。
- このガイドの「[問題解決のヒント](#)」を参照します。
- Restore Plus! CDを使用します。



注意: Restore Plus! CDを使用すると、ハードディスク ドライブ上のすべてのデータが消去されます。

HPのWebサイトにあるHPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションでは、ユーザ自身によるトラブル解決に役立つツールが提供されています。HPのサポート担当者に問い合わせる場合は、HPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションのオンラインチャット機能を使用します。HPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションには<http://www.hp.com/go/ispe>からアクセスできます。

最新のオンラインサポート情報、ソフトウェアおよびドライバ、Proactive Notification（製品変更通知）、および各国のユーザや専門家からの情報については、<http://www.hp.com/go/bizsupport>にあるBusiness Support Center（BSC、英語版）にアクセスしてください。

テクニカルサポートにお問い合わせになる際は、問題をより早く解決するために以下のことをすぐに行えるようにしておいてください。

- コンピュータの近くから電話ができるようにします。
- お問い合わせになる前に、コンピュータのシリアル番号と製品識別番号およびモニタのシリアル番号を書き留めておきます。
- お電話をいただいてから、原因を特定して問題が解決できるまでに時間がかかることもありますので、あらかじめご了承くださいませ、お願いいたします。
- 新しく取り付けたハードウェアを取り外せるようにしておきます。
- 新しくインストールしたソフトウェアをアンインストールできるようにしておきます。
- Restore Plus! CDを用意しておきます。



注意：Restore Plus! CDを使用すると、ハードディスクドライブ上のすべてのデータが消去されます。



販売情報および最新の保証規定のお問い合わせ先については、製品に付属の『保証規定（サービスおよびサポートを受けるには）』をご覧ください。

問題解決のヒント

コンピュータ本体、モニタ、またはソフトウェアにトラブルが発生した場合は、まず次のことを確認してください。

- コンピュータ本体とモニタの電源コードが、ACコンセントに正しく差し込まれていますか。
- 電圧選択スイッチのあるモデルをお使いの場合は、スイッチがお住まいの地域に合った設定（115 Vまたは230 V）になっていますか。（日本国内では、通常、115 Vに設定します。）
- コンピュータ本体の電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- モニタの電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「[付録A POSTエラー メッセージ](#)」を参照してください。
- モニタ画面の表示がぼやけているときには、モニタの調節つまみで輝度とコントラストを調整してください。
- 何かキーを押し続けるとピープ音が鳴りますか。ピープ音が鳴れば、キーボードは正しく機能しています。
- すべてのケーブルを正しく接続していますか。ゆるんでいたり、間違ったコネクタに接続したりしていませんか。
- キーボードの任意のキーまたは電源ボタンを押して、コンピュータを再起動します。システムがサスペンドモードから復帰しない場合は、電源ボタンを4秒以上押し続けてコンピュータの電源を切り、もう一度電源ボタンを押して電源を入れなおします。システムがシャットダウンしない場合は、電源コードを抜いて数秒待ち、コードを接続しなおします。電源が切れてしまったときに自動的に再起動するようにコンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで設定しておくと、コンピュータが再起動します。再起動しない場合は、電源ボタンを押してコンピュータを起動する必要があります。
- プラグ アンド プレイに対応していない拡張ボードやオプションを取り付けた後にコンピュータを再設定しましたか。詳しくは、「[ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法](#)」を参照してください。

- 必要なデバイス ドライバが正しくインストールされていますか (プリンタを使用する場合は、そのモデル用のプリンタ ドライバが必要です)。
- システムから起動可能メディア (ディスクット、CD、またはUSBデバイス) をすべて取り出してからシステムを起動していますか。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合は、そのシステムがお使いのシステムでサポートされているか確認してください。
- お使いのシステムに複数のビデオ ソース (内蔵ビデオ、PCI、またはPCI-Expressアダプタ) が取り付けられており (内蔵ビデオは一部のモデルのみ)、モニタが1つの場合は、モニタはプライマリVGAアダプタとして選択されたソースのモニタ コネクタに接続する必要があります。起動中は、他のモニタ コネクタは無効になるため、ポートに接続してもモニタは使用できません。どのソースをデフォルトのVGAソースとするかは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで選択できます。





注意：コンピュータがACコンセントに接続されていると、電源が入っていてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電やシステムの損傷を防ぐため、コンピュータのカバーを開ける場合は、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

一般的なトラブルの解決方法

この章で説明するような一般的なトラブルは、ご自身で簡単に解決できる場合があります。トラブルをご自身で解決できない場合、または解決方法の実行に不安がある場合は、サポート窓口にご相談ください。

一般的なトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがロックされ、電源ボタンを押しても電源が切れない	電源スイッチのソフトウェアによる制御機能が働いていない	コンピュータの電源が切れるまで4秒以上電源ボタンを押し続けます
コンピュータがUSBキーボードやマウスに反応しない	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押してスタンバイモードから復帰します
	システムがロックされている	コンピュータを再起動します
 注意： スタンバイモードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します。		
日付と時刻が正しく表示されない	RTC（リアルタイムクロック）用バッテリーが寿命に達している  コンピュータを有効なAC電源に接続すると、RTCバッテリーの寿命が延びます	最初に、Windowsの[コントロールパネル]にあるユーティリティを使って日付と時刻を設定しなおします。RTCの日付と時刻はコンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで設定しなおすこともできます。それでも問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。RTC用バッテリーの交換方法については、Documentation CDに収録されている『ハードウェアリファレンスガイド』を参照してください。バッテリーの交換をサポート窓口依頼することもできます
USBポートに接続されているデバイスが機能しない	フロントパネルのUSBポートがコンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている。このオプションはフロントパネルのUSBポートおよびリアパネルのNICコネクタの下にある2つのUSBポートを制御する	コンピュータセットアップ（F10）ユーティリティでフロントパネルのUSBポートを有効に設定します。上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	[Num Lock] キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lockランプが消えている必要があります。 [Num Lock] キーはコンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで無効（または有効）に設定できます

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します。通気を確保するため、コンピュータの後ろとモニタの上 10.2 cm 以内に障害物がないようにしてください 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
	ハードディスクドライブに十分な空き領域がない	ハードディスクドライブからデータを移動して空き領域を増やします
	メモリが足りない	メモリを増設します
	ハードディスクドライブ上のデータが断片化している	ハードディスクドライブのデフラグを行います
	以前起動したプログラムで使用されたメモリがシステムに返されていない	コンピュータを再起動します
	ハードディスクドライブがウイルスに感染している	ウイルス対策プログラムを実行します
	実行しているアプリケーションの数が多すぎる	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用していないアプリケーションを終了して、メモリを開放します 2. メモリを増設します
	原因がわからない	コンピュータを再起動します

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅し、その後2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	<p>本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた</p> <p>ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない</p> <p>または</p> <p>ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します。通気を確保するため、コンピュータの後ろとモニタの上10.2 cm以内に障害物がないようにしてください 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボードヘッダに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサ ファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
システムの電源が入らず、コンピュータ前面のランプが点滅していない	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） システムボードの5 V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します システムボードを交換します <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します カバーを開けて、電源ボタンハーネスがシステムボードに正しく接続されていることを確認します 電力ケーブルが両方ともシステムボードに正しく接続されていることを確認します システムボードの5 V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタンハーネスを交換します システムボードの5 V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します システムボードを交換します

電源に関するトラブルの解決方法

ここでは、電源に関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。

電源に関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
電源装置がすぐにシャットダウンする	一部のモデルのコンピュータ本体の背面にある電圧選択スイッチが正しい電圧 (115 Vまたは230 V) に設定されていない	スライド スイッチを正しいAC電圧側に切り替えます (日本国内では、通常115 Vを選択します)
	電源内部の故障により電源が入らない	電源装置を交換します (修理受付窓口にご連絡ください)
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅し、その後2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	<p>本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた</p> <p>ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない</p> <p>または</p> <p>ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼働していることを確認します。通気を確保するため、コンピュータの後ろとモニタの上 10.2 cm 以内に障害物がないようにしてください 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッドに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサ ファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>

電源に関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅し、その後2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） カバーを開けて、4 線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されていることを確認します トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスクドライブ、ディスクドライブ、光学ドライブ、拡張カードなど）を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください） システム ボードを交換します

ディסקレット ドライブに関するトラブルの解決方法

ここでは、ディסקレットやディסקレット ドライブに関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。



ディסקレット ドライブを増設するなどの新しいハードウェアを取り付ける場合、コンピュータの再設定が必要となることがあります。詳しくは、「[ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法](#)」を参照してください。

ディסקレット ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ドライブ ランプが点灯したままになる	ディסקレットが壊れている	Microsoft Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
	ディסקレットが正しく挿入されていない	ディסקレットを取り出し、再び挿入します
	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	本体のカバーを開けて、ドライブ ケーブルを正しく接続します。ディסקレット ドライブの電源ケーブルにある4本のピンがすべてドライブに接続されていることを確認します
ドライブが認識されない	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ディスクレット ドライブのデータ ケーブルと電源ケーブルを正しく接続します
	リムーバブル ドライブが正しく接続されていない	ドライブを正しく接続します
ディスクレットに書き込めない	ディスクレットがフォーマットされていない	ディスクレットをフォーマットします 1. Windowsエクスプローラで、ディスクレット (A) ドライブを選択します 2. ドライブ名を右クリックし、[フォーマット]を選択します 3. 希望のオプションを選択し、[開始]をクリックしてディスクレットのフォーマットを開始します
	ディスクレットが書き込み禁止になっている	別のディスクレットを使用するか、書き込み禁止を解除します
	間違ったドライブに書き込もうとしている	書き込み先のドライブ名を確認します

ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ディスクットに書き込めない (続き)	ディスクットに十分な空き領域がない	1. 別のディスクットを使用します 2. ディスクットから不要なファイルを削除します
	ディスクットが壊れている	新しいディスクットに交換します
ディスクットをフォーマットできない	ディスクットの指定が誤っている	MS-DOS [®] でディスクットをフォーマットする際には、ディスクットの容量を指定しなければなりません。例えば、Aドライブの1.44MBのディスクットをフォーマットするには、MS-DOSプロンプトで次のように入力します FORMAT A: /F:1.44
	ディスクットの書き込み禁止ロックが有効になっている	ディスクットのロックを解除します
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Windows XPで[スタート]→[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ディスクットから読み込めない	ドライブの種類とディスクットの種類が合っていない	ディスクットの種類を調べ、ドライブに合ったディスクットを使用します
	間違ったドライブから読み込もうとしている	読み込み元のドライブ名を確認します
	ディスクットが壊れている	新しいディスクットに交換します

ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
「Invalid system disk」というメッセージが表示された	コンピュータの起動に必要なシステム ファイルが含まれていないディスクがドライブに挿入されている	ドライブの動作が停止したら、ディスクを取り出し、スペースバーを押します。コンピュータが起動します
	ディスクにエラーが発生した	電源ボタンを押してコンピュータを再起動します
ディスクから起動できない	ディスクがブート可能でない	ブート可能なディスクと交換します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでディスクからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) → [オンボードFDCコントローラ] (Onboard FDC Controller) の順に選択してディスク ドライブを有効に設定します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[BIOSの詳細設定] (Advanced BIOS Features) → [リムーバブルデバイスの起動優先順位] (Removable Device Boot Priority) の順に選択してネットワーク インタフェース カードを最後に移動します

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ハードディスク ドライブ エラーが発生した	ハードディスク ドライブに不良セクタまたは障害がある	<ol style="list-style-type: none"> Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします ユーティリティを使用して不良セクタを特定し、使用しないように設定します。必要に応じて、ハードディスクをフォーマットしなおします
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ 構造またはファイルに問題がある	Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ドライブが認識（識別）されない	<p>ドライブ ケーブルが正しく接続されていない</p> <p>システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない</p> <p>ドライブのコントローラがコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効に設定されている</p>	<p>ドライブ ケーブルを正しく接続します</p> <p>「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライブに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります</p> <p>新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して、[BIOSの詳細設定] (Advanced BIOS Features) で[クイック POST] (Quick Power On Self Test) を無効に設定します</p> <p>コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) →[South OnChip IDEデバイス] (South OnChip IDE Device) の順および[統合周辺機器]→[South OnChip PCIデバイス] (South OnChip PCI Device) の順に選択して、すべてのIDEおよびSATAコントローラを有効に設定します</p>

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ドライブが認識（識別）されない （続き）	電源投入直後のドライブの 応答が遅い	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティ リティを実行して、[BIOSの詳細設定] (Advanced BIOS Features) で[クイック POST] (Quick Power On Self Test) を無効に 設定します
「Nonsystem disk/NTLDR missing」 というメッセージが表示された	起動可能ディスク以外 のディスクから起動し ようとした	ディスクをドライブから取り出します
	ハードディスク ドライブか ら起動しようとしたが、ハー ドディスクが壊れていた	<ol style="list-style-type: none"> 1. 起動可能なディスクをディスケット ドライブに挿入してコンピュータを 再起動します 2. fdiskを使用してハードディスク ドライ ブのフォーマットを確認します NTFS フォーマットの場合は、他社製の リーダーを使用してドライブを評価しま す FAT32 フォーマットの場合は、ハード ディスク ドライブにアクセスできませ ん。MBRイメージを交換してください
	システム ファイルが存在し ないか正しくインストール されていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 起動可能なディスクをディスケット ドライブに挿入してコンピュータを 再起動します 2. fdiskを使用してハードディスク ドライ ブのフォーマットを確認します NTFS フォーマットの場合は、他社製の リーダーを使用してドライブを評価しま す FAT32 フォーマットの場合は、ハード ディスク ドライブにアクセスできませ ん。MBRイメージを交換してください


ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
「Nonsystem disk/NTLDR missing」 というメッセージが表示された (続き)	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでハード ディスクからの起動が無 効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティ リティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) → [South OnChip IDEデバイス] (South OnChip IDE Device) → [OnChip IDE チャンネル0] (OnChip IDE Channel 0) また は[OnChip IDE チャンネル1] (OnChip IDE Channel 1) の順に選択して、ハードディス ク ドライブを有効に設定します または コンピュータ セットアップ (F10) ユーティ リティを実行し、[統合周辺機器] → [South OnChip PCIデバイス] (South OnChip PCI Device) → [オンボード チップSATA] (Onboard Chip SATA) の順に選択して、ハー ドディスク ドライブを有効に設定します
	起動可能なハードディスク ドライブが、マルチハード ディスク ドライブ構成の1番 目に接続されていない	IDEハードディスク ドライブから起動する 場合は、そのドライブがプライマリ デバイ ス0として接続されていることを確認しま す。SATAハードディスク ドライブから起動 する場合は、そのドライブがSATA 0に接続 されていることを確認します
コンピュータが起動しない	ハードディスク ドライブが 壊れている	フロント パネルの電源ランプが点滅してい るか、またビーブ音が聞こえるか確認しま す。これらが発生した場合、考えられる原因 については「 付録A POSTエラー メッセージ 」を参照してください 詳しくは、サポート窓口にお問い合わせくだ さい
コンピュータがロックされた	使用中のプログラムがコマ ンドに応答しなくなった	通常のWindowsのシャットダウン手順を実 行してみます。実行できない場合は、コン ピュータの電源が切れるまで4秒以上電源 ボタンを押し続けます。コンピュータを起動 しなおすには、電源ボタンをもう一度押し ます

モニタに関するトラブルの解決方法

モニタにトラブルが生じたときには、モニタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

モニタに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない	モニタの電源が入っていない (モニタ ランプが点灯していない)	モニタの電源を入れます (モニタ ランプが点灯することを確認します)
	モニタに障害がある	別のモニタを使用してみます
	モニタ ケーブルが正しく接続されていない	モニタと本体の間のケーブル、およびモニタとACコンセントの間のケーブルの接続を確認します
	画面表示を消すユーティリティがインストールされているか、または省電力モード (Energy Saver Mode) に入っている	どれかキーを押すかマウス ボタンをクリックし、パスワードが設定されている場合はパスワードを入力します
	システムROMの障害。システムがブート ブロックROM モードで稼働しています (ビーブ音を8回鳴らして警告します)	ROMPaqディスクセットを使用してROMをリフレッシュします。詳しくは、Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』のブート ブロックROMの説明を参照してください
	固定同期モニタを使っているのに、選択した解像度で同調しない	選択した解像度と同じ水平走査速度でモニタに表示可能かどうか確認します
	コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 注意: スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します。		
	モニタ ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータに、統合グラフィックス コネクタとアドインのグラフィックス カード コネクタの両方がある場合は、モニタ ケーブルをコンピュータ背面のグラフィックス カード コネクタに接続します

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない （続き）	コンピュータのモニタ設定 にモニタが対応していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータを再起動します。起動時の画面の右下隅に「Press F8」と表示されたら[F8]キーを押します 2. キーボードの矢印キーを使用して [Enable VGA Mode] を選択し、[Enter] キーを押します 3. Windowsの[コントロール パネル]で、[画面]アイコンをダブルクリックして [設定]タブを選択します 4. スライダーを使用して解像度を設定しなおします
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にビーブ音が5回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビーブ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	プレビデオのメモリ エラー	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にビーブ音が6回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビーブ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	プレビデオのグラフィックス エラー	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下のように操作します</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で7回赤色に点滅すると同時にビーブ音が7回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビーブ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	システム ボードの障害（ROM がビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します
省電力機能を有効にすると、モニタが正しく動作しない	省電力機能がないモニタで、省電力機能が有効に設定されている	省電力機能を無効（Disable）に設定します

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
文字がぼやける	輝度とコントラストが正しく調節されていない	モニタの輝度とコントラストを調節します
	ケーブルを正しく接続していない	グラフィックス ケーブルの一方の端をモニタ コネクタに、もう一方の端をモニタにしっかり接続します
画像がぼやける、または必要な解像度に設定できない	グラフィックス コントローラをアップグレードした際に、正しいグラフィックス ドライバをインストールしていない	アップグレード キットに付属のビデオ ドライバをインストールします(アップグレード キットは一部のモデルに付属)
	モニタが設定された解像度をサポートしていない	解像度を変更します
	グラフィックス カードに障害がある	グラフィックス カードを交換します
画像が壊れたり、うねり、乱れ、ちらつきがある	モニタ ケーブルが正しく接続されていない。またはモニタが正しく調整されていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. モニタ ケーブルを正しく接続します 2. モニタを2つ接続している場合、またはすぐ近くに別のモニタがある場合は、電波障害を起こさないようにモニタを離します 3. 蛍光灯やファンの位置がモニタに近すぎる可能性があります
	モニタを消磁する必要がある	モニタを消磁します。手順については、モニタに付属のマニュアルを参照してください
CRT モニタの電源を入れたら、振動音またはガタガタという音がする	モニタを消磁するコイルが作動した	不具合ではありません。モニタの電源を入れたら消磁用のコイルが作動することは正常な状態です
CRT モニタの内部からカチッという音がする	モニタの内部で継電器が作動した	不具合ではありません。一部のモニタでは、電源のオン/オフ、スタンバイ モード の起動/終了、および解像度の変更を行ったときにカチッという音がします
フラット パネル モニタの内部から高ピッチの音がする	輝度またはコントラストの設定値が高すぎる	輝度またはコントラストの設定値を下げます

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
焦点がぼやける、線、ゴースト、または影が表示される、画面上を上下に移動する横線が表示される、薄い縦線が表示される、または画像を画面の中央に表示できない (アナログVGA入力のフラットパネル モニタのみ)	フラット パネル モニタの内蔵デジタル変換回線がグラフィックス カードの出力の同期を正しく解釈できない可能性がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. モニタのオンスクリーン ディスプレイメニューで、モニタの[Auto-Adjustment] (自動調整) オプションを選択します 2. [Clock] (クロック) および[Clock Phase] (クロック フェーズ) オンスクリーン ディスプレイ機能を手動で同期させます。同期を補助するSoftPakをダウンロードするには、次のWebサイトにアクセスして該当するモニタを選択し、SP20930またはSP22333をダウンロードします http://www.hp.com/support
	グラフィックス カードが正しく接続されていない、またはカードに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを正しく接続します 2. グラフィックス カードを交換します
一部の記号が正しく表示されない	使用しているフォントではその記号を表示できない	文字コード 表を使用して該当する記号を選択します。[スタート]→[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[システム ツール]→[文字コード表]の順に選択します。記号を文字コード表から文書にコピーできます

オーディオに関するトラブルの解決方法

お使いのコンピュータにオーディオ機能が装備されており、オーディオやサウンドに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

オーディオに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
音が途切れる	起動している他のアプリケーションによってプロセッサリソースが使用されている	プロセッサに負荷がかかるアプリケーションをすべて終了します
	Direct Soundの待ち時間。これは多くのメディアプレーヤアプリケーションで発生します	Windows XPで、以下の操作を行います 1. [コントロールパネル]から[サウンドとオーディオデバイス]を選択します 2. [オーディオ]タブで、[音の再生]のリストからデバイスを選択します 3. [詳細設定]ボタン→[パフォーマンス]タブの順に選択します 4. [ハードウェアアクセラレータ]スライダを[なし]に、[サンプルレート変換の質]スライダを[標準]に設定して、オーディオを再度確認します [ハードウェアアクセラレータ]スライダを[最大]に、[サンプルレート変換の質]スライダを[最高]に設定して、オーディオを再度確認します
スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない	ソフトウェアで設定するスピーカのボリュームが低い	タスクバーの[スピーカ]（音量）アイコンをダブルクリックし、[ミュート]がオンになっていないことを確認してから、スライダを使用して音量を調節します
	コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティでオーディオが無効に設定されている	コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティで[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) → [South OnChip PCIデバイス] (South OnChip PCI Device)の順に選択して、オーディオを有効に設定します
	外付けのスピーカがオフになっている	外付けのスピーカをオンにします
	外付けのスピーカが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータ本体およびスピーカに付属のマニュアルを参照して正しい接続方法を確認します


オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない（続き）	デジタルCDオーディオが無効に設定されている	<p>以下の手順で、デジタルCDオーディオを有効に設定します</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [コントロール パネル]から[システム]を選択します 2. [ハードウェア]タブで[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします 3. CDまたはDVDデバイスを右クリックして[プロパティ]を選択します 4. [プロパティ]タブで、[このCD-ROMデバイスでデジタル音楽CDを使用可能にする]がオンになっていることを確認します
	ラインアウト コネクタに接続しているヘッドフォンまたはデバイスにより、内蔵スピーカが消音（ミュート）されている	ヘッドフォンまたは外部スピーカの電源を入れるか、ラインアウト コネクタとの接続を取り外します
	音量が消音（ミュート）されている	<ol style="list-style-type: none"> 1. [コントロール パネル]から、[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]の順に選択します または [コントロール パネル]から、[サウンドとマルチメディア]→[オーディオ]タブ→[音の再生]項目の[音量]ボタンの順に選択します 2. [ミュート]チェック ボックスをクリックしてオフにします
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します



注意：スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します。

オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから雑音が聞こえる、または何も聞こえない	コンピュータが適切なスピーカ/ヘッドフォンの種類または出力を検出していない可能性がある。または、アナログ/デジタルの自動認識機能が作動していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. ステレオ コネクタ付きのデジタル スピーカを使用中に、システムが自動的にデジタル方式に切り換わるようにしたい場合は、自動認識機能が正しく作動するように、ステレオ/モノラル アダプタを使用します 2. ステレオ/モノラル アダプタが使用できない場合は、マルチメディア デバイスのプロパティを使用して、手動でオーディオ信号をアナログからデジタルに切り換えます 3. ヘッドフォンにモノラル アダプタが付いている場合は、マルチメディア デバイスのプロパティを使用して、システムをアナログ出力に切り換えます <p>オーディオ出力モードを変更する方法について詳しくは、「付録C アナログ/デジタル オーディオ出力の設定」を参照してください</p>
<p> 出力モードをデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログ モードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログ スピーカはオーディオを出力しません。</p> <p>出力モードをアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタル モードに戻すまで、外部デジタル スピーカは機能しません。</p> <p>詳しくは、「付録C アナログ/デジタル オーディオ出力の設定」を参照してください。</p>		
オーディオの録音中にコンピュータがロックされる	ハードディスクに十分な空き領域がない	録音する前に、ハードディスクに十分な空き領域があることを確認します。オーディオ ファイルを圧縮形式で録音することもできます

プリンタに関するトラブルの解決方法

プリンタにトラブルが生じたときには、プリンタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。


プリンタに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
プリンタから印字されない	プリンタの電源が入っておらず、オンラインの状態になっていない	プリンタの電源を入れ、オンラインにします
	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします 2. 次のMS-DOSコマンドを実行して印字を試みます DIR C:¥>[プリンタ ポート] [プリンタ ポート]にはお使いのプリンタのアドレスを指定してください。プリンタが動作するようであれば、プリンタドライバをロードしなおします
	ネットワーク上でのプリンタの場合、プリンタをネットワークに接続していない	プリンタをネットワークに正しく接続します
プリンタの電源が入らない	プリンタが故障している	プリンタのセルフテストを実行します
	コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおし、電源コードとACコンセントをチェックします
文字化けして印字される	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします
	コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおします
	プリンタのメモリに負荷がかかった	プリンタの電源を切ってから、電源を入れなおします
プリンタのオンラインのランプが消えた	プリンタが用紙切れになった	用紙トレイに紙を補充し、オンラインにします


キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法

キーボードまたはマウスにトラブルが生じたときには、キーボードまたはマウスに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

キーボードに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
キーボードからのコマンドおよび入力がコンピュータで認識されない	キーボード コネクタが正しく接続されていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. Windowsデスクトップで、[スタート]をクリックします 2. [シャットダウン]をクリックします。 [Windowsのシャットダウン]ダイアログ ボックスが表示されます 3. [シャットダウン]を選択します 4. シャットダウンが完了したら、キーボード コネクタをコンピュータの背面に接続しなおしてからコンピュータを再起動します
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	マウスを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	キーボードを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 注意： スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します。		
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	[Num Lock] キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lockランプが消えている必要があります。 [Num Lock] キーはコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効（または有効）に設定できます

マウスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である	マウス コネクタが、コンピュータの背面に正しく接続されていない	<p>キーボードを使用してコンピュータをシャットダウンします</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [Ctrl] キーと [Esc] キーを同時に押すか、Windows ロゴ キーを押して、[スタート] メニューを表示します 2. 上下矢印キーを使って[シャットダウン]を選択し、[Enter]キーを押します 3. 上下矢印キーを使って[シャットダウン]を選択し、[Enter]キーを押します 4. シャットダウンが完了したら、マウス コネクタをコンピュータの背面（またはキーボード）に接続してからコンピュータを再起動します
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	キーボードを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	マウスを清掃する必要がある	マウスのローラー ボール カバーを取り外し、内部部品を清掃します
	マウスを交換する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 注意： スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します。		
マウスが垂直方向または水平方向にしか動かない、または動きがぎこちない	マウスのローラー ボールが汚れている	マウスの底面のローラー ボール カバーを取り外し、市販のマウス クリーニング キットでボールを清掃します

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

ドライブや拡張カードを増設するなど新しいハードウェアの取り付けや取り外しを行う場合、コンピュータを再設定する必要があることがあります。プラグ アンド プレイ対応の装置を取り付けた場合、Windows XPは自動的に装置を認識しコンピュータを再設定します。プラグ アンド プレイに対応していない装置を取り付けた場合は、新しいハードウェアを取り付けた後でコンピュータを再設定する必要があります。Windows XPでは[ハードウェアの追加]ウィザードを使用し、画面の指示に従って操作してください。

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
取り付けたハードウェアが認識されない	デバイスが正しく取り付けられていないか、接続されていない	デバイスが正しく取り付けられ、確実に接続されていること、およびコネクタ内でピンが折れ曲がっていないことを確認します
	取り付けたハードウェアのケーブルが正しく接続されていないか、電源コードが外れている	すべてのケーブルと電源コードが正しく接続されていること、およびケーブルやコネクタのピンが折れ曲がっていないことを確認します
	取り付けた外部装置の電源が入っていない	本体の電源を切ってから、外部装置の電源を入れ、次に本体の電源を再度入れます
	コンピュータの設定情報を変更するようメッセージが表示されたが、実行しなかった	コンピュータを再起動し、画面の指示に従って設定情報を変更します
	プラグ アンド プレイ対応ボードを追加した際にデフォルトのコンフィギュレーションが他の装置と競合したため、自動的に設定されなかった	Windows XPの[デバイス マネージャ]を使用してボードの自動設定の選択を解除し、リソースの競合を発生させない基本コンフィギュレーションを選択します。コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティを使用して、リソースの競合の原因となっている装置を設定しなおしたり、無効に設定したりすることもできます

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
コンピュータが起動しない	アップグレード時に正しいメモリ モジュールが使用されなかった。または、メモリ モジュールが正しい場所に取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. システムに付属のマニュアルを参照して、正しいメモリ モジュールを使用しているか、および正しく取り付けられているかを確認します 2. ビープ音とコンピュータ前面のランプを確認します。考えられる原因については、「付録A POSTエラー メッセージ」を参照してください 3. 問題が解決しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にビープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にビープ音が6回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	ビデオ カードが正しく挿入されていないか、ビデオ カードまたはシステム ボードに障害がある	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
電源ランプが1秒間隔で10回赤色に点滅すると同時にビープ音が10回鳴り、その後2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	オプション カードに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. オプション カードを一度に1枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 2. 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します 3. システム ボードを交換します

ネットワークに関するトラブルの解決方法

ネットワークにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

ネットワークに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Wake-on-LAN 機能が動作しない	Wake-on-LAN 機能が有効に設定されていない	以下の手順で、Wake-on-LAN 機能を有効に設定します <ol style="list-style-type: none">1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します2. [ネットワークとインターネット接続]→[ネットワーク接続]の順に選択します3. [ローカル エリア接続]をダブルクリックします4. [プロパティ]をクリックします5. [構成]をクリックします6. [電源の管理]タブをクリックし、[このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を解除できるようにする]チェック ボックスをオンにします
ネットワーク ドライバがネットワーク コントローラを認識しない	ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	<ol style="list-style-type: none">1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) →[South OnChip PCI デバイス] (South OnChip PCI Device) の順に選択して、ネットワーク コントローラを有効に設定します2. オペレーティング システムの[デバイス マネージャ]からネットワーク コントローラを有効に設定します
	ネットワーク ドライバが正しくない	ネットワーク コントローラに付属のマニュアルを参照して正しいドライバを確認するか、ネットワーク コントローラの製造元の Web サイトなどから最新版のドライバを入手してインストールします

ネットワークに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ネットワーク接続状態ランプが点滅しない	アクティブなネットワークを検出できない	ネットワーク ケーブル（および変換アダプタ）を正しく接続します
 ネットワーク通信中は、ネットワーク状態ランプが点滅します	ネットワーク コントローラが正しく設定されていない	Windowsでのデバイスのステータスを確認します。たとえば、ロードされているドライバを[デバイス マネージャ]で、またリンク ステータスをWindowsの[ネットワーク 接続]アプレットで確認します
	ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) → [South OnChip PCI デバイス] (South OnChip PCI Device) の順に選択して、ネットワーク コントローラを有効に設定します 2. オペレーティング システムの[デバイス マネージャ]からネットワーク コントローラを有効に設定します
	ネットワーク ドライバが正しくロードされていない	ネットワーク ドライバをインストールしなおします。詳しくは、Documentation CDに収録されている『ネットワークおよびインターネット通信ガイド』を参照してください
	オートセンス機能が正常に動作していない	オートセンス機能が有効になっている場合は、オートセンス機能を無効に設定し、適切な通信モードに設定します。オートセンス機能が無効に設定されている場合は、オートセンス機能を有効にします。詳しくは、Documentation CDに収録されている『ネットワークおよびインターネット通信ガイド』を参照してください
[Diagnostics for Windows] でエラーが報告される	ケーブルがしっかりと接続されていない	ケーブルがネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
	ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	ケーブルが適切なコネクタに接続されていることを確認します
	ケーブルまたは接続されているデバイスに障害がある	ケーブルおよび接続されているデバイスが正しく動作していることを確認します

ネットワークに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
[Diagnostics for Windows] でエラーが報告される	ネットワーク コントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[PnP/PCI コンフィギュレーション] (PnP/PCI Configurations) → [IRQリソース] (IRQ Resources) の順に選択して拡張ボードのリソースの設定を変更します
	ネットワーク コントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください
[Diagnostics for Windows] でエラーは報告されないが、コンピュータがネットワークと通信できない	ネットワーク ドライバがロードされていないか、ドライバのパラメータが現在の設定と一致していない	ネットワーク ドライバがロードされていることと、ドライバのパラメータがネットワーク コントローラの設定と一致していることを確認します 適切なネットワーク クライアントおよびプロトコルがインストールされていることを確認します
	ネットワーク コントローラがこのコンピュータでの使用に設定されていない	[コントロール パネル]の[ネットワーク接続]アイコンを選択して、ネットワーク コントローラを設定します
拡張ボードを取り付けると、ネットワーク コントローラが動かなくなる	ネットワーク コントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[PnP/PCI コンフィギュレーション]→[IRQリソース]の順に選択して拡張ボードのリソースの設定を変更します
	ネットワーク ドライバがない	拡張ボード用のドライバのインストール時に、誤ってネットワーク ドライバを消していないか確認します
	取り付けられた拡張ボードがネットワーク カード (NIC) で、内蔵NICと競合する	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[PnP/PCI コンフィギュレーション]→[IRQリソース]の順に選択して拡張ボードのリソースの設定を変更します
明確な原因がないのに、ネットワーク コントローラが動かなくなる	ネットワーク ドライバが破損している	Restore Plus! CDからネットワーク ドライバを再インストールします。最新版のドライバは、弊社のインターネットWebサイト (http://www.hp.com/support) で随時公開しています
	ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルの一方の端をネットワーク コネクタに、もう一方の端を正しい機器にしっかりと接続します
	ネットワーク コントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

ネットワークに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
新しいネットワーク カードが起動しない	新しいネットワーク カードに障害があるか、業界標準の仕様を満たしていない	正常に動作する、業界標準のNICを挿入するか、起動順序を変えて別のソースから起動するようにします
リモート システム インストール時にネットワーク サーバに接続できない	ネットワーク コントローラの構成が正しく設定されていない	ネットワークへの接続状況を確認します。DHCPサーバに接続されており、リモート システム インストール サーバにお使いのNIC用のNICドライバが含まれていることを確認します
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティが書き込みのないEPROMを検出した	書き込みのないEPROMがある	修理受付窓口にご連絡ください


メモリに関するトラブルの解決方法

メモリに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。



注意：お使いのシステムはECCメモリをサポートしていません。

メモリに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
メモリの増設後、コンピュータが起動しない、または、コンピュータが正常に動作しない	メモリ モジュールの種類や動作速度などの仕様が適切でない。または、新しいメモリ モジュールが正しく装着されていない	お使いのコンピュータに対応する業界標準のメモリ モジュールに交換します 一部のモデルのコンピュータでは、ECCメモリと非ECCメモリを混在させないでください
「Out of Memory」というメッセージが表示された	メモリが正しく設定されていない	[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]→[詳細設定] タブ→[パフォーマンス]領域の[設定]ボタンの順に選択して、メモリの操作を確認します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに付属のマニュアルを参照して、必要なメモリ容量を調べ、必要な容量を確保します
POST（電源投入時のセルフ テスト）で表示されるメモリ容量が正しくない	メモリ モジュールが正しく取り付けられていない	メモリ モジュールが正しく取り付けられ、適切なモジュールが使用されていることを確認します  4GBシステムの場合、実際のメモリ容量より若干少ない容量が表示されます
	内蔵グラフィックスがシステム メモリを使用している可能性がある	操作は必要ありません
操作中にメモリ不足のエラーが発生した	メモリ常駐プログラム（TSR）の数が多過ぎる	不必要なメモリ常駐プログラムを終了します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに必要なメモリ容量を確認し、必要な容量を確保します
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にピープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する。一連のピープ音は5回繰り返されるが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します

プロセッサに関するトラブルの解決方法

プロセッサに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

プロセッサに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none">1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します。通気を確保するため、コンピュータの後ろとモニタの上10.2 cm以内に障害物がないようにしてください2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります）3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅し、その後2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	プロセッサが正しく取り付けられていない、または取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none">1. プロセッサが取り付けられていることを確認します2. プロセッサを取り付けなおします

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

CDおよびDVDドライブにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがCDまたはDVDドライブから起動しない	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[統合周辺機器] (Integrated Peripherals) → [South OnChip IDEデバイス] (South OnChip IDE Device) → [OnChip IDE チャンネル0] (OnChip IDE Channel 0) または [OnChip IDEチャンネル1] (OnChip IDE Channel 1) の順に選択して、CDまたはDVDからの起動を有効に設定します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[BIOSの詳細設定] (Advanced BIOS Features) → [リムーバブル デバイスの起動優先順位] (Removable Device Boot Priority) の順に選択してネットワーク インタフェース カードを最後に移動します
	起動できないCDがドライブ内にある	起動できるCDをドライブに挿入してみます
	起動順序が間違っている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[BIOSの詳細設定] → [リムーバブル デバイスの起動優先順位] の順に選択して起動順序を変更します
CDまたはDVDドライブが検出されない、またはドライブがロードされない	ドライブを正しく接続していない。SCSIドライブの場合は、接続が正しくないか、ターミネーションが正しくない	『ハードウェア リファレンス ガイド』および別途購入した場合はCDまたはDVDドライブに付属のマニュアルも参照してください
DVDドライブで映像が再生されない	映像がお使いの地域の規格外の可能性がある	DVDドライブに付属のマニュアルを参照してください
	デコーダ ソフトウェアがインストールされていない	デコーダ ソフトウェアをインストールします
	メディアが破損している	メディアを交換します
	映像がパレンタルロック (視聴年齢制限) の制限対象になっている	DVDソフトウェアを使用して、パレンタルロックを解除します
	メディアが裏返しに挿入されている	メディアを正しく挿入しなおします

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
メディアを取り出せない（トレイ式のドライブ）	メディアがドライブに正しく挿入されなかった	コンピュータの電源を切り、細い金属製の棒を非常用取り出しホールに差し込んで強く押します。トレイをゆっくり完全に引き出して、メディアを取り出します
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RWドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる	メディアが裏返しになっている	メディアのラベル面を上にして挿入しなおします
	再生するメディアの種類（オーディオ、ビデオなど）を判別する必要があるため、DVD-ROMドライブの起動に時間がかかる	再生するメディアの種類が判別されるまで30秒間以上待機します。ディスクが起動されない場合は、他の解決方法を参照してください
	メディアが汚れている	市販のCDクリーニングキットで、メディアを掃除します
	システムがCDまたはDVDドライブを検出できない	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスマネージャを使用して、目的のデバイスをアンインストールします 2. コンピュータを再起動し、システムがCDまたはDVDドライブを検出するかどうかを確認します
オーディオCDの録音が困難または不可能である	メディアの種類が間違っているか低品質である	<ol style="list-style-type: none"> 1. 低速で録音してみます 2. ドライブに対して正しいメディアを使用していることを確認します 3. 別の種類のメディアを使用してみます。メディアの品質は、メーカーによって大きく異なります

USBメモリに関するトラブルの解決方法

USBメモリに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

USBメモリに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Windows XPで、USBメモリがドライブ名として認識されない	最後の物理ドライブの次にあたるドライブ名は使用できない	Windows XPでUSBメモリのデフォルトのドライブ名を変更します
起動可能なUSBメモリを作った後で、コンピュータがDOSから起動する	USBメモリが起動可能になっている	オペレーティングシステムが起動してからUSBメモリを取り付けます

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネット アクセスに関するトラブルが発生した場合は、インターネット サービス プロバイダ (ISP) に問い合わせるか、または以下の解決方法を参照してください。

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
インターネットに接続できない	インターネット サービス プロバイダ (ISP) のアカウントが正しく設定されていない	インターネットの設定を確認するか、ISPに問い合わせます
	モデムが正しくセットアップされていない	モデムを接続しなおします。クイック セットアップに関するマニュアルを参照して、正しく接続されているか確認します
	Web ブラウザが正しくセットアップされていない	Web ブラウザがインストールされており、ISP へのセットアップが完了しているか確認します
	ケーブル/DSL モデムが接続されていない	ケーブル/DSL モデムを接続します。ケーブル/DSL モデムの前面の電源ランプが点灯します
	ケーブル/DSL サービスが使用できない、または悪天候のため中断している	後でインターネットに接続しなおすか、ISPに問い合わせます (ケーブル/DSL サービスに接続すると、ケーブル/DSL モデムの前面のケーブル ランプが点灯します)
	CAT5 UTP ケーブルが接続されていない	CAT5 UTP ケーブルで、ケーブル モデムをコンピュータの RJ-45 コネクタに接続します (正しく接続されると、ケーブル/DSL モデムの前面の PC ランプが点灯します)
	IP アドレスが正しく構成されていない	ISP に正しい IP アドレスを問い合わせます
インターネット プログラムを自動的に起動できない	Cookie が壊れている (「Cookie」は Web サーバが Web ブラウザに一時的に格納する情報です。Web サーバが後で取得する特定の情報を Web ブラウザに記憶させるときに役立ちます)	Windows XP で次の操作を行います 1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [ネットワークとインターネット接続]→[インターネット オプション]の順に選択します 3. [全般] タブで、[Cookie の削除] ボタンをクリックします
	プログラムによっては、起動する前に ISP にログオンする必要があります	ISP にログオンしてから、目的のプログラムを起動します

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
インターネットでのWebサイトのダウンロードに時間がかかる	モデムが正しくセットアップされていない	<p>モデム速度およびCOMポートが正しく選択されているか確認します</p> <p>Windows XPで次の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]の順に選択します 3. [ハードウェア]タブをクリックします 4. [デバイス マネージャ]領域にある[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします 5. [ポート (COMとLPT)]をダブルクリックします 6. モデムが使用しているCOMポートを右クリックして、[プロパティ]をクリックします 7. [デバイスの状態]領域で、モデムが正しく動作しているか確認します 8. [デバイスの使用状況]領域で、モデムが有効に設定されているか確認します 9. 他にも問題がある場合は、[トラブルシューティング]ボタンをクリックし、画面の指示に従って操作します

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

ソフトウェアのトラブルは多くの場合、以下のようなことが原因で発生します。

- アプリケーションが正しくインストールまたは設定されていない
- アプリケーションを実行するための十分なメモリの空き容量がない
- アプリケーション間でリソースの競合が発生している
- 必要なデバイス ドライバがインストールされていない
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合に、そのシステムがお使いのシステムでサポートされていない。

必要に応じて[Configuration Record]ユーティリティを実行し、トラブルの原因となっている可能性のあるソフトウェアの変更点を確認します。詳しくは、[「\[Configuration Record\]ユーティリティ」](#)を参照してください。

ソフトウェアに関するトラブルが発生した場合は、以下の表にある解決方法を参照してください。

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法		
トラブル	原因	解決方法
コンピュータの起動が進まず、HP ロゴ画面が表示されない	POSTエラーが発生した	ビープ音とキーボードのランプを確認します。考えられる原因については、 「付録A POSTエラー メッセージ」 を参照してください 詳細については、リストア キットを参照するか、またはサポート窓口にお問い合わせください
HPロゴ画面が表示された後、コンピュータの起動が進まない	システム ファイルが壊れている	リカバリ ディスクセットを使用して、ハード ディスク上のエラーをスキャンする
「Illegal Operation has Occurred」というエラー メッセージが表示される	使用中のソフトウェアが、お使いのバージョンのWindows でMicrosoft社の認可を得ていない	ソフトウェアがお使いのバージョンのWindows でマイクロソフトの認可を得ているかどうかを確認します（詳しくは、ソフトウェアのパッケージを参照してください）
	コンフィギュレーション ファイルが壊れている	可能な場合は、データをすべて保存し、プログラムをすべて終了してからコンピュータを再起動します

カスタマ サポートのご利用について

カスタマ サポートをご利用になるには、HP 製品販売店またはサポート窓口にお問い合わせください。詳しくは、サポートに関する文書を参照してください。



保守などのためにコンピュータ本体をお預けになる際には、セットアップ パスワード (Setup Password) や電源投入時パスワード (Power-On Password) などのパスワードを消去しておいてください。



テクニカル サポートの電話番号については、製品に付属の『保証規定』を参照してください。日本以外の国や地域については、Documentation CD に収録されている『Worldwide Telephone Numbers』を参照してください。

POSTエラー メッセージ

この付録では、POST（電源投入時のセルフテスト）実行中またはコンピュータの起動時に表示されるエラー コード、エラーメッセージ、およびさまざまなインジケータ ランプや音声コードについてまとめます。各エラーについて、考えられる原因や対処方法も示します。

POSTメッセージが無効になっていると、POST実行中のシステム メッセージ（メモリ カウント、エラーではないテキスト メッセージなど）が画面に表示されません。POSTエラーが発生した場合はエラー メッセージが表示されます。POSTメッセージが有効になっていると、POST中のすべてのメッセージが画面に表示されるので、コンピュータの起動処理に多少時間がかかります。POST実行中にPOSTメッセージを無効から有効に手動で切り替えるには、**[F10]**キーおよび**[F12]**キー以外のキーを押してください。POSTメッセージの有効/無効の設定はコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで行います。デフォルトではPOSTメッセージが無効に設定されています。

オペレーティング システムのロードにかかる時間と、テストされるシステムの範囲は、選択するPOSTモードによって異なります。

クイックPOST（Quick Power-On Self Test）を設定すると短時間で起動することができますが、すべてのシステム レベルのテストを実行するわけではなく、メモリ テストなどは実行されません。この機能を無効に設定するとすべてのROMベースのシステム テストが実行されるので、起動するまでに時間がかかります。



コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについて詳しくは、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

POST時の数値コードおよびテキスト メッセージ

ここでは、数値コードが関連付けられているPOSTエラーについて説明します。また、POSTの実行中に表示されるテキスト メッセージについても説明します。



POSTテキスト メッセージが表示されると、ビープ音が1回鳴ります。

数値コードおよびテキスト メッセージ

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
BIOS ROM checksum error—System halted	BIOS チップのBIOS コードのチェックサムの誤り。BIOS コードが壊れている可能性がある	サポート窓口でBIOSの交換を依頼してください
CMOS battery failed	CMOSバッテリーが切れた	サポート窓口でバッテリーの交換について問い合わせてください
CMOS checksum error—Defaults loaded	CMOSのチェックサムが誤っているため、デフォルトのコンフィギュレーションがロードされる。チェックサム エラーはCMOSが壊れたことを示している場合がある。このエラーの原因はバッテリー残量の減少の可能性がある	バッテリーを確認し、必要に応じて交換します
CPU at nnnn	CPUの実行速度	不具合ではありません
Press ESC to skip memory test		フル メモリ テストを省略するには[Esc]キーを押します
HARD DISK INSTALL FAILURE	ハードディスク ドライブまたはドライブ コントローラが見つかれないか初期化できない	コントローラが正しく取り付けられていることを確認します。ハードドライブが取り付けられていない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでハードディスク ドライブの選択が[なし] (None) に設定されていることを確認します
Keyboard error or no keyboard present	キーボードを初期化できない	キーボードが正しく接続されており、POST実行中にキーを押していないことを確認します。キーボード無しのシステムを意図的に構成するには、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[CMOSの標準設定] (Standard CMOS Features) で[中止条件] (Halt On) を[キーボード以外すべて] (All but Keyboard) に設定します。これで、POST実行時にキーボードが無視されます

数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
Memory Test:	フル メモリ テスト中に表示され、テストされているメモリ領域をカウントする	不具合ではありません
Memory test fail	メモリのテスト中にPOSTがエラーを検出すると、エラーの種類および場所の詳細情報が表示される	システムの電源を切り、DIMMを取り付けなおしてからシステムの電源を入れなおします。問題が解決しない場合は、メモリの交換についてサポート窓口に問い合わせてください
Override enabled—Defaults loaded	現在のCMOS設定でシステムが起動しない場合は、最も安定した最小パフォーマンスのBIOSのデフォルト設定を、現在の設定より優先させることができる	不具合ではありません
Error: Non-System disk or disk error Replace and press any key when ready	適切な起動デバイスがBIOSで検出されなかった。ATAフラッシュが初期化されていないか壊れている可能性がある	システムの電源を切り、ストレージ デバイスのすべての電源ケーブルおよびデータ ケーブルが正しく接続されていることを確認してからシステムの電源を入れなおします。問題が解決しない場合は、サポート窓口に問い合わせてください
Warning: CPU fan has failed.	CPUファンの動作が弱い（1000 RPM未満）か回転していない	CPUファンの電源ケーブルが正しく接続されていることを確認します。問題が解決しない場合は、サポート窓口に問い合わせてください
Warning: System Fan has failed.	システム ファンの動作が弱い（1000 RPM未満）か回転していない	システム ファンの電源ケーブルが正しく接続されていることを確認します。問題が解決しない場合は、サポート窓口に問い合わせてください
Memory is running at Single Channel Mode	同じ容量の2つのメモリをスロット1および3に取り付けるとこのメッセージが表示される	最適なパフォーマンスを得るには、システムの電源を切り、2つ目のDIMMをXMM3ソケットからXMM2ソケットに移動します

POST時のフロント パネルのランプおよびビーブ音の診断

ここでは、フロント パネルのランプおよびPOST（Power-On Self Test）実行前またはPOST実行中に発生するビーブ音について説明します。ビーブ音には、エラー コードやテキスト メッセージが関連付けられていないものもあります。



PS/2キーボードのランプが点滅している場合は、コンピュータのフロント パネルのランプが点滅しているか確認し、フロント パネルのランプの動作を基に以下の解決方法を参照してください。

以下の表の解決方法は、実行する順に示されています。

キーボードやフロント パネルのランプおよびビーブ音の診断

動作	ビーブ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが緑色に点灯	なし	コンピュータの電源が入っている	不具合ではありません
電源ランプが2秒間隔で緑色に点滅する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	なし	RAM のサスペンド モード（一部のモデルのみ）か、正常なサスペンド モード	不具合ではありません。サスペンド モードから復帰するには、任意のキーを押すかマウスを移動します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	なし	本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンク/ファン アセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼働していることを確認します。通気を確保するため、コンピュータの後ろとモニタの上10.2 cm以内に障害物がないようにしてください 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッドに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせます</p>
電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅した後、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	なし	プロセッサが取り付けられていない（プロセッサの不具合という意味ではありません）	<ol style="list-style-type: none"> 1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	なし	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> カバーを開けて、4線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されているか確認します トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスクドライブ、ディスク ケット ドライブ、オプティカルドライブ、拡張カードなど）を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 電源装置を交換します システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	5	プレビデオのメモリ エラー	<ol style="list-style-type: none"> DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます DIMM を一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	6	プレビデオのグラフィックス エラー	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます グラフィックス カードを交換します システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
電源ランプが1秒間隔で7回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	7	システム ボードの障害（ROMがビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で8回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	8	チェックサムの不良によるROMの障害	<ol style="list-style-type: none"> ROMPaq ディスケットを使用してROMを再フラッシュします。Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』の「ROMフラッシュ機能」を参照してください システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で9回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	9またはなし（状況による）	システムの電源は入るが、起動されない	<ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） システム ボードを交換します プロセッサを交換します
電源ランプが1秒間隔で10回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅しつづける	10	オプション カードの障害	<ol style="list-style-type: none"> オプション カードを一度に1枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します システム ボードを交換します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
システムの電源が入らず、ランプが点滅していない	なし	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブ ランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） システム ボードの5 V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します システム ボードを交換します <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します カバーを開けて、電源ボタン ハarnessがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します システム ボードの5 V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハarnessを交換します システム ボードの5 V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します システム ボードを交換します

パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

お使いのコンピュータには、パスワードのセキュリティ機能が搭載されています。パスワードの設定は[コンピュータ セットアップ ユーティリティ] (Computer Setup Utilities) メニューから行います。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューで設定できるセキュリティ用のパスワードには、スーパーバイザ パスワード (Supervisor Password) とユーザ パスワード (User Password) の2つがあります。スーパーバイザ パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで設定した情報以外のすべての情報に、他のユーザがアクセスすることができます。ユーザ パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティによる設定情報のほか、コンピュータ上のすべての情報にアクセスするときに、ユーザ パスワードの入力が必要となります。スーパーバイザ パスワードとユーザ パスワードの両方を設定した場合、スーパーバイザ パスワードの入力によってのみコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティにアクセスできます。

両方のパスワードが設定されている場合、コンピュータへログインをする際にユーザ パスワードの代わりにスーパーバイザ パスワードを使用することもできます。これはネットワーク管理者には便利な機能です。

パスワードを忘れてしまった場合、パスワードを解除することにより、コンピュータの情報にアクセスすることができます。パスワードを解除するには、次の2つの方法があります。

- パスワード ジャンパを再設定する
- CMOSスイッチを使用してCMOSをリセットする



注意：CMOSスイッチをスライドさせるとCMOSの値が工場出荷時の値に再設定され、パスワード、資産番号、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して簡単に作成できます。詳しくは、[B-7ページの「CMOSのバックアップ」](#)を参照してください。

パスワード ジャンパの再設定

ユーザ パスワードまたはスーパーバイザ パスワードの有効/無効の設定および消去を行うには、以下の手順で操作します。

1. 適切な手順でオペレーティング システムを終了してから、コンピュータ本体と外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを抜き取ります。
2. 電源コードを抜いた状態で電源ボタンを再び押して、コンピュータに残っている電力を放電します。



警告：感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。



注意：本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。



注意：静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、Documentation CDに収録されている『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセラ パネルを取り外します。
4. ヘッドとジャンパを確認します。



他の部品と簡単に区別できるよう、パスワード ジャンパは緑色になっています。製品番号144393-101（スベア製品番号136339-001）のシステム ボードでは、ヘッダにJ7H1のラベルがあります。

5. 製品番号144393-101のシステム ボードの場合、ジャンパをピン1とピン2からピン2とピン3に移し、約60秒間待って、元のピン1とピン2に戻します。
他のシステム ボードの場合、ピン1とピン2からジャンパを取り外します。紛失しないように、取り外したジャンパをピン1またはピン2のどちらかに戻します。
6. コンピュータ本体のカバーまたはアクセラ パネルを取り付けます。
7. 外部装置を接続します。
8. 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。オペレーティング システムが起動します。これで、パスワードは消去され、パスワード機能が無効になります。
9. 新しいパスワードを設定するには、手順1から手順4を繰り返し、パスワード ジャンパをピン1とピン2に戻した後、手順6から手順8を繰り返します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで新しいパスワードを設定します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでの操作方法については、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOSの消去とリセット

コンピュータのコンフィギュレーションメモリ（CMOS）には、パスワードとコンピュータの構成に関する情報が保存されています。

コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用したCMOSのリセット



CMOSのリセットにはこの方法を優先してください。ただし、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティにアクセスできない場合は、次の項目を参照し、CMOSスイッチを使用してリセットしてください。

コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用してCMOSをリセットするには、まず、[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]（Computer Setup Utilities）メニューを開きます。

1. コンピュータの電源を入れるか、再起動します。Microsoft Windowsを実行している場合、[スタート]→[終了オプション]（または[シャットダウン]）→[コンピュータを再起動する]（または[再起動する]）の順に選択します。
2. コンピュータが起動したらすぐに[F10]キーを押したままにし、コンピュータ セットアップを実行します。



適切なタイミングで[F10]キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して、再度[F10]キーを押したままにしてください。

3. 矢印キーを使用して[最適化されたデフォルト設定をロード]（Load Optimized Defaults）を選択し、[Enter]キーを押します。
4. 変更した設定を有効にして保存するには、[F10]キーを押すか、[保存してセットアップを終了]（Save & Exit Setup）を選択して[Enter]キーを押します。

パスワードの再設定の方法について詳しくは、Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティについては、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOSスイッチを使用したCMOSのリセット



コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティにアクセスできない場合は、この方法でCMOSをリセットしてください。アクセスできる場合は、前の項目を参照し、ユーティリティを使用してCMOSをリセットしてください。

1. コンピュータ本体および外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピュータ本体からキーボードやモニタなどの外部装置を取り外します。



警告：感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。



注意：本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。



注意：静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、Documentation CDに収録されている『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。

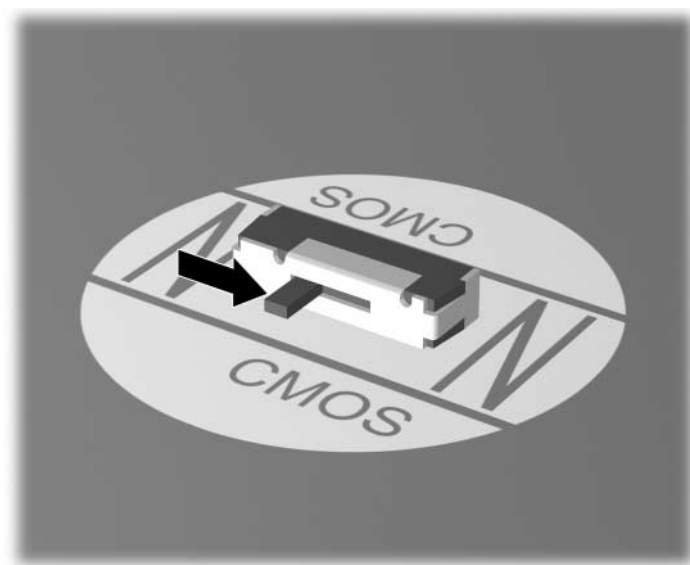


注意：CMOSスイッチをスライドさせるとCMOSの値が工場出荷時の値にリセットされ、パスワード、資産番号、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してからリセットするようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS設定のバックアップについて詳しくは、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティガイド』を参照してください。

- スタンバイ ランプが消灯してから、CMOSスイッチを図に示す方向に5秒以上スライドさせたままにします。CMOSを完全に消去するには、5秒間スライドさせておく必要があります。



ACコンセントから電源コードが抜かれていることを確認してください。電源コードが接続されていると、CMOSスイッチをスライドさせてもCMOSがリセットされません。



CMOSスイッチ

- コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
- 外部装置を接続します。
- 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。



CMOSを消去してコンピュータを再起動すると、コンフィギュレーションが変更されたことを通知するPOSTエラー メッセージが表示されます。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでパスワードや日時、およびその他の特別な設定を再設定します。

パスワードの再設定の方法について詳しくは、Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについては、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOSのバックアップ

バックアップは簡単に実行できます。CMOS Save/Load ユーティリティのROMPaqを、<http://www.hp.com/jp>のHP Business Desktop dx5150モデルのサポート&ドライバのページから入手できます。リムーバブル ストレージデバイス (USBメモリなど) 上のフォルダにROMPaqファイルをダウンロードしてください。

CMOSをバックアップするには、以下の手順で操作します。

1. バックアップ対象のコンピュータの電源が入っていることを確認して、リムーバブル ストレージデバイスをコンピュータに接続します。
2. Windows で [スタート] → [ファイル名を指定して実行] の順に選択し、「**CMD**」と入力して[OK]をクリックします。DOSコマンドウィンドウが開きます。
3. 「**N:¥folder¥BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT**」(Nはリムーバブル ストレージデバイスのドライブ名) と入力して、CMOSの設定をリムーバブル ストレージ デバイスに保存します。
4. ロード対象のコンピュータの電源が入っていることを確認して、リムーバブル ストレージ デバイスをコンピュータに接続します。
5. Windows で [スタート] → [ファイル名を指定して実行] の順に選択し、「**CMD**」と入力して[OK]をクリックします。DOSコマンドウィンドウが開きます。
6. 「**N:¥folder¥BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT**」(Nはリムーバブル ストレージデバイスのドライブ名) と入力して、CMOSの設定を目的のシステムにロードします。

アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

一部のモデルのコンピュータでは、アナログまたはデジタルの外部スピーカをサポートする統合オーディオ ソリューションが提供されます。このようなシステムでは、スピーカの種別を自動的に認識し、適切な信号を出力することができます。アナログとデジタル間の切り換え、および自動認識機能の変更を手動で行うには、お使いのオペレーティング システムに対応する以下の手順で操作してください。



[出力モード]をデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログ モードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログ スピーカは機能しなくなります。**[出力モード]**をアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタル モードに戻すまで、外部デジタル スピーカは機能しなくなります。

Microsoft Windows XPでは、以下の手順で操作します。

1. **[スタート]→[コントロール パネル]→[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]**アイコンの順に選択します。
2. **[ハードウェア]**タブをクリックします。
3. 目的のオーディオ デバイスをハイライト表示します。
4. **[プロパティ]**をクリックしてデバイスのプロパティ パネルを開きます。
5. **[プロパティ]**タブをクリックします。
6. **[オーディオ デバイス]**の左の「+」記号をクリックして展開します。
7. 目的のドライバをクリックしてハイライト表示します。
8. **[プロパティ]**をクリックします。
9. **[設定]**をクリックします。
10. **[出力モード]**を希望の設定値に変更します。
11. **[OK]**ボタンをクリックしてプロパティのパネルを閉じます。
12. **[コントロール パネル]**を閉じます。

索引

C

CDおよびDVDに関するトラブル 2-36
CMOS

消去と再設定 B-4
スイッチ B-5
バックアップ B-7

[Configuration Record]ユーティリティ
インストール 1-9
概要 1-8
実行 1-9

D

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ
インストール 1-3
概要 1-1
検出 1-2
診断テストの実行 1-6
ツール バー 1-5
メニュー バー 1-5

P

POST
エラー メッセージ A-1
エラー メッセージの有効化 A-1

U

USBメモリに関するトラブル 2-37

W

Wake-on-LAN機能 2-30

あ

一般的なトラブル 2-6
インターネット アクセスに関するトラブル 2-38
エラー コード A-1
オーディオ出力 D-1
オーディオに関するトラブル 2-22
オプティカル ドライブに関するトラブル 2-36
音声コード A-4

か

カスタマ サポート 2-2, 2-41
キーボード
テスト 2-4

トラブルの解決方法 2-26
クイックPOST A-1

さ

再設定
CMOS B-1
パスワード ジャンパ B-1
数値コード A-2
スーパバイザ パスワード B-1
セキュリティ パスワード B-1
ソフトウェア
復元 1-10
保護 1-10
ソフトウェアに関するトラブル 2-40

た

ディスクレット ドライブに関するトラブル 2-12
電源に関するトラブル 2-10
トラブル 2-4
CDおよびDVD 2-36
USBメモリ 2-37
一般 2-6
インターネット アクセス 2-38
オーディオ 2-22
オプティカル ドライブ 2-36
キーボード 2-26
ソフトウェア 2-40
ディスクレット ドライブ 2-12
電源 2-10
ネットワーク 2-30
ハードウェアの取り付け 2-28
ハードディスク ドライブ 2-15
プリンタ 2-25
プロセッサ 2-35
マウス 2-27
メモリ 2-34
モニタ 2-18

な

何も表示されない画面 2-18
ネットワークに関するトラブル 2-30

は

ハードウェアの取り付けに関するトラブル 2-28

ハードディスク ドライブに関するトラブル 2-15

パスワード

解除 B-1

機能 B-1

ジャンパの再設定 B-2

スーパバイザ B-1

ユーザ B-1

バッテリー、交換 2-6

ビープ音 A-4

日付と時刻の表示 2-6

プリンタに関するトラブル 2-25

プロセッサに関するトラブル 2-35

ま

マウスに関するトラブル 2-26

メモリ

トラブルの解決方法 2-34

モニタ

画像がぼやける 2-20

接続の確認 2-5

何も表示されない 2-18

文字がぼやける 2-20

モニタに関するトラブル 2-18

問題解決のヒント 2-4

や

ユーザ パスワード B-1

ら**ランプ**

PS/2キーボード ランプの点滅 A-4

電源ランプの点滅 A-4

ランプの点滅 A-4